



Medallion[®]

SERVIZI DI ASSISTENZA

Il portafoglio dei servizi Medallion di Intermecc garantisce la continuità delle operazioni aziendali, la produttività degli utenti e la sicurezza degli investimenti nella tecnologia.





Grazie all'ampia scelta di opzioni, dai tempi di restituzione alla durata dei contratti, i programmi di assistenza Medallion di Intermec sono ideali per soddisfare le esigenze di tutti gli ambienti di lavoro.

Medallion

SERVIZI DI ASSISTENZA

Per garantire i massimi livelli di produttività e affidabilità dei dispositivi, Intermec offre i servizi di assistenza Medallion®. Grazie all'ampia scelta di opzioni, dai tempi di restituzione alla durata dei contratti, queste flessibili offerte di assistenza sono ideali per soddisfare le esigenze di tutti gli ambienti di lavoro.

- **Assistenza di alto livello**

I nostri centri di assistenza regionali e l'infrastruttura globale di supporto garantiscono che ogni fase del processo venga gestita da Intermec, con possibilità di una tracciabilità completa fino alla restituzione dei dispositivi al cliente.

- **Copertura completa**

Medallion Complete offre una copertura per guasti hardware generici, danni alle parti in plastica e altri guasti di componenti dovuti a danni accidentali.

- **Riduzione dei costi di assistenza**

Il prezzo fisso dei contratti e la protezione contro i danni accidentali aiutano a ridurre i costi di assistenza eliminando virtualmente i servizi di riparazione di emergenza ad-hoc.

- **Miglioramento dei tempi di ripristino dei dispositivi**

Medallion Complete Silver offre tempi di restituzione 7 volte più rapidi di una copertura di garanzia standard, con un ciclo di riparazione di 2 giorni anziché di 15.

- **Comodi processi di riparazione gestiti da Web**

È sufficiente accedere al nostro sistema di gestione delle riparazioni basato su Web, disponibile 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana, per iniziare la riparazione o controllarne lo stato

I programmi Medallion rendono disponibili le opzioni di assistenza Complete, Select e Standard, per assicurare il livello di copertura e protezione adeguato alla tipologia della soluzione utilizzata dal cliente. L'assistenza Medallion consente di estendere la copertura e bloccare i costi di riparazione per l'intera durata del contratto.

Inoltre Medallion permette di accedere al database online Knowledge Central di Intermec per informazioni su prodotti e assistenza.

Quando è necessaria una riparazione si può accedere al nostro sito Web, per iniziare la procedura di assistenza e monitorarne l'andamento finché non viene effettuata la riparazione e restituito il dispositivo. Poiché il sistema online è disponibile 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana, il cliente può richiedere una riparazione o tenere traccia della procedura di assistenza in qualsiasi momento.

Inoltre la spedizione per la restituzione è gratuita con qualsiasi contratto Medallion. Tutti i servizi in laboratorio includono anche la manutenzione preventiva, l'installazione degli ultimi aggiornamenti di progettazione e la ricarica del software originario. L'assistenza Medallion è disponibile in oltre 70 paesi a prezzi e standard qualitativi uniformi a livello globale.

Medallion

COMPLETE

L'assistenza migliore della categoria

I danni accidentali si verificano anche in presenza delle migliori condizioni operative. In un ambiente complesso come il magazzino o Field service, anche i dispositivi rugged devono affrontare sfide ogni giorno. Il programma Medallion® Complete offre il livello più elevato di protezione per i dispositivi informatici mobili e di raccolta dati, con una copertura completa per danni



accidentali, usura, accessori danneggiati, difetti dei prodotti, guasti e danni rilevati durante il normale uso del dispositivo nell'ambiente di lavoro.

Medallion Complete include inoltre tempi rapidi di restituzione dopo la riparazione e l'accesso al database online "Knowledge Central" di Intermec contenente le informazioni di assistenza più recenti per i prodotti e le applicazioni. Con Medallion Complete è possibile proteggere gli investimenti ed evitare costosi tempi di inattività.

Panoramica del servizio

- Copertura completa per danni accidentali durante il normale uso del dispositivo nell'ambiente di lavoro, usura, difetti dei prodotti o guasti.
- Copertura per i relativi accessori, inclusi pennini, sportelli del vano batteria, protezioni per schermo, cinghie o clip danneggiati se inclusi nelle attrezzature inviate in assistenza.
- Possibilità di scegliere il livello di assistenza più adatto alle proprie esigenze: riparazione in 2 giorni (Silver) o in 5 giorni (Bronze), entrambe eseguite in un Centro di riparazione autorizzato Intermec (le tempistiche di trasporto sono escluse).
- Prezzo bloccato per la durata del contratto di assistenza di tre o cinque anni. Nota: Medallion Complete deve essere acquistato entro 30 giorni dall'acquisto dell'hardware.
- Accesso a Knowledge Central online di Intermec per informazioni sul prodotto
- Richieste di autorizzazione e accesso ai report sulla cronologia dell'assistenza online.
- Il servizio include la manutenzione preventiva gratuita, l'installazione degli ultimi aggiornamenti tecnici e la ricarica del software originario (o della versione preferita dal cliente).

L'assistenza Medallion Complete è disponibile per tutti i prodotti hardware a marchio Intermec distribuiti

attualmente, come specificato nell'Intermec Price Guide.

Medallion

SELECT

Straordinaria copertura specifica per la gestione dei prodotti semi-rugged

Medallion Select offre una protezione importante per il vostro investimento, poiché copre danni da usura, difetti di ogni tipo e guasti ai componenti. Medallion Select assicura tempi di risposta prestabiliti e notevoli risparmi sui costi, grazie alle tariffe bloccate per tutta la durata del contratto di assistenza.

Panoramica del servizio

- Tariffe bloccate per la copertura fino a tre anni dall'acquisto iniziale dell'hardware.
- Offerta di un servizio di riparazione in 5 giorni (Bronze), effettuato da un Centro di riparazione autorizzato Intermec.
- Accesso a Knowledge Central di Intermec per informazioni sui prodotti e assistenza.
- Comode richieste online per la gestione dell'invio dei dispositivi da riparare al centro autorizzato e report sulla cronologia degli interventi di assistenza.
- Il servizio include la manutenzione preventiva, l'installazione degli ultimi aggiornamenti tecnici e la ricarica del software originario (o della versione preferita dal cliente).

Medallion

STANDARD

Protezione del vostro investimento e continuità produttiva

Medallion Standard offre una protezione importante per il vostro investimento, poiché copre danni da usura, difetti di ogni tipo e guasti ai componenti. Medallion Standard assicura tempi di risposta prestabiliti e notevoli risparmi sui costi, grazie alle tariffe bloccate per tutta la durata del contratto Standard.

Panoramica del servizio

- Estensione della garanzia e copertura per danni da normale usura e difetti dell'hardware.
- Tariffe bloccate per la copertura fino a tre anni dall'acquisto iniziale dell'hardware
- Possibilità di scegliere tra riparazioni in 2 giorni (Silver) o in 5 giorni (Bronze), entrambe effettuate da un Centro riparazioni autorizzato Intermec
- Accesso a Knowledge Central di Intermec per informazioni sui prodotti e assistenza
- Comode richieste online per la gestione dell'invio dei dispositivi da riparare al centro autorizzato e report sulla cronologia degli interventi di assistenza
- Il servizio include la manutenzione preventiva gratuita, l'installazione degli ultimi aggiornamenti tecnici e la ricarica del software originario (o della versione preferita dal cliente).

Assistenza per i prodotti Intermec fuori produzione

Intermec fornisce assistenza per almeno 3 anni dopo il ritiro del prodotto. Intermec gestisce la disponibilità o l'obsolescenza dei componenti in modo da garantire assistenza per i prodotti finché commercialmente possibile.

Attrezzature ausiliarie

Inoltre sono disponibili opzioni di assistenza che coprono caricabatterie, dock e altre attrezzature ausiliarie. Per maggiori informazioni, rivolgersi al rappresentante commerciale locale di Intermec.



	Garanzia standard	Medallion Standard					Select		Complete	
		Bronze	Silver	Silver Replacement*	Gold*	Platinum*	Bronze	Silver	Bronze	Silver
Restituzione del prodotto riparato in 15 giorni	✓									
Restituzione del prodotto riparato in 5 giorni		✓					✓		✓	
Restituzione del prodotto riparato in 2 giorni			✓					✓		✓
Consegna il giorno lavorativo seguente				✓						
Intervento in loco in 2 giorni lavorativi					✓					
Intervento in loco il giorno lavorativo seguente						✓				
Assistenza online	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Guasto dell'hardware	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Danni accidentali							✓ Con limitazioni	✓	✓	✓
Usura		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Pulizia e manutenzione (PM)		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Aggiornamento del software a 90 giorni		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

* Non disponibile in tutti i paesi. Chiamate per verificare la disponibilità

Offerte di assistenza personalizzate

In alcuni casi Intermecc può personalizzare i contratti di assistenza in modo da soddisfare le esigenze specifiche del cliente.

Esempi di assistenza su misura includono hotswap avanzato, sostituzione delle batterie e copertura in orari extra o estensione della durata dei contratti. Per discutere ulteriormente questi aspetti, contattare il fornitore locale di Intermecc o il rappresentante commerciale di Intermecc.

Europe/Middle East & Africa Headquarters Office
100 Brook Drive, Green Park,
Reading, RG2 6UJ
United Kingdom
Phone: +44 118 923 0800
Fax: +44 118 923 0801

North Latin America Headquarters Office
Mexico
Phone: +52 (55) 5241 4800
Fax: +52 (55) 5211 8121

Asia Pacific Headquarters Office
Singapore
Phone: +65 6303 2100
Fax: +65 6303 2199

North America Corporate Headquarters
United States of America
Phone: +1 (425) 348-2600
Fax: +1 (425) 355-9551

South Latin America Headquarters Office
Brazil
Phone: +55 (11) 5502-6770
Fax: +55 (11) 5502-6780

Internet
www.intermec.com
Worldwide Locations:
www.intermec.com/locations

Copyright 2012 Intermecc Technologies Corporation. Tutti i diritti riservati.
Intermecc è un marchio registrato di Intermecc Technologies Corporation.
Tutti gli altri marchi sono di proprietà dei loro rispettivi detentori.

Con l'intento di migliorare continuamente i propri prodotti, Intermecc Technologies Corporation si riserva il diritto di modificare le specifiche e le caratteristiche senza preavviso. (09/12)